

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2024 年第 71 期（总第 121 期）

格尔木市人民政府办公室

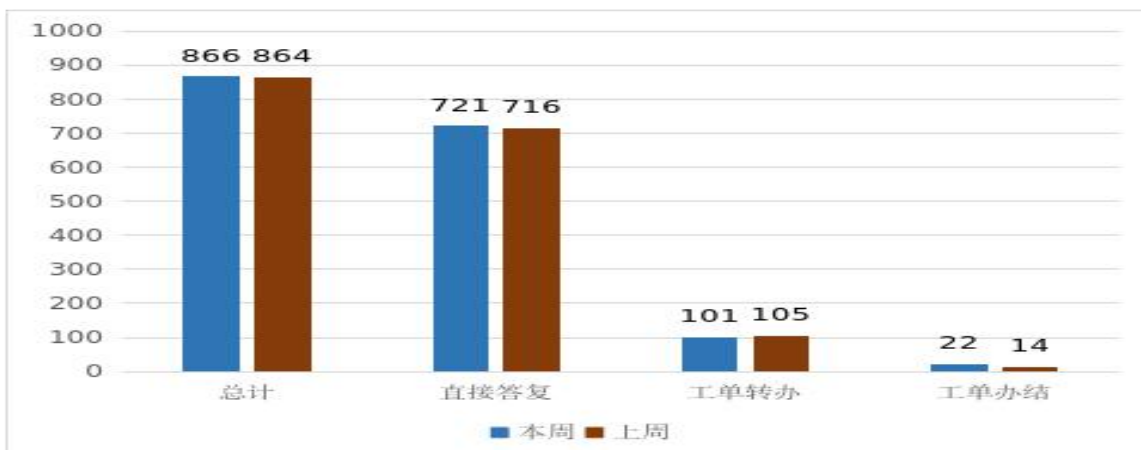
2025 年 12 月 30 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2024 年 12 月第 5 周）

一、总体情况

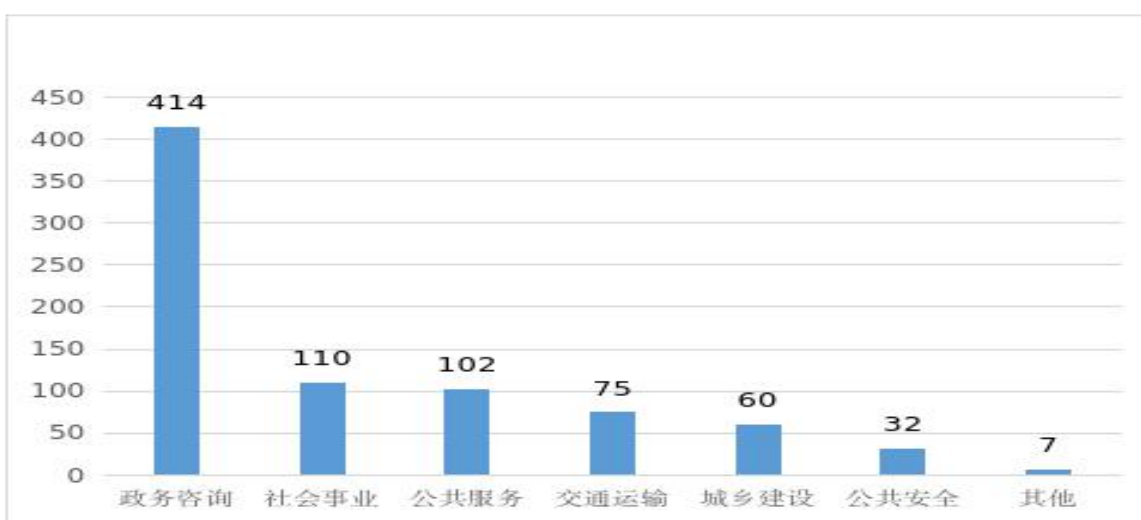
2024 年 12 月 23 日 0 时至 12 月 29 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 866 件，较上周增加 0.23%。其中，中国政府网转办 10 件，省州系统转办 21 件，微信端转办 0 件；直接答复 721 件，占 83.26%；工单转办 101 件，占比 11.66%（已办结 22 件）；其他（无效、骚扰、系统测试等）13 件，占比 1.50%。



12345 热线来电总体概况一览表（2024 年 12 月 23 日至 12 月 29 日）

二、数据分析

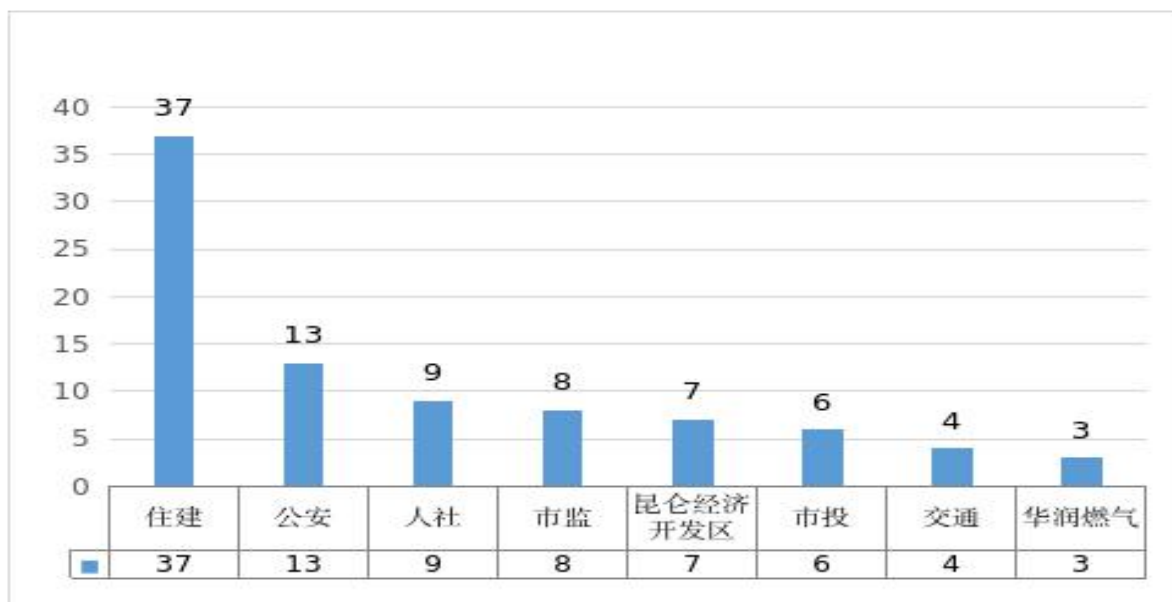
（一）诉求分类。本周 12345 热线接听的群众有效诉求共计 822 件，主要体现在政务咨询类 414 件，社会事业类 110 件，公共服务类 102 件，交通运输类 75 件，城乡建设类 60 件，公共安全类 32 件，市场监管类 22 件，其他类件 7 件。本周共派工单 132 件，办结 22 件；办结上周遗留工单 71 件，遗留超期工单 3 件。



12345 热线诉求分类一览表（2024 年 12 月 23 日至 12 月 29 日）

（二）工单转办分类。本周 12345 热线转交工单共计 132 件，

其中市住房和城乡建设局 37 件、公安局 13 件、人力资源和社会保障局 9 件、市场监督管理局 8 件、昆仑经济开发区 7 件、市投资控股有限公司 6 件、交通运输局 4 件、市华润燃气有限公司 3 件、西城区行政委员会 3 件，其他单位 45 件。



12345 热线工单转办前 6 位一览表（2024 年 12 月 23 日至 12 月 29 日）

三、主要热点

（一）政务咨询类问题。群众来电咨询转派工单进展情况，人社局劳动监察大队、市医疗保障局、民政救助站等联系方式，主要集中在咨询拖欠工资事宜、缴纳社会保险医疗保险事宜等，本周热线共接到此类诉求电话共计 414 件。

（二）社会事业类问题。群众来电反映拖欠工资、缴纳医保、灵活就业政策等事项，其中拖欠工资事项主要集中在光伏园区、乌图美仁三峡光伏电站、藏青工业园等，本周热线共接到此类诉求电话共计 110 件。

四、疑难案例

城乡建设类问题（工单编号 HX24121960360029）。群众来电反映：格尔木市长江路 109 国道交叉口的图安物流园昌沐新能源加注站只有营业执照，且未在发改委、能源局备案办理相关许可手续的情况下正常营业一个月左右，扰乱市场行情，要求相关职能部门尽快核实处理。热线已分别派单至市能源局、工业和信息化科技局、市场监督管理局、发改委、应急管理局、住房和城乡建设局等，以上部门均以不在其职责范围为由退回工单，此事宜暂未得到解决。

五、疑难案例办理情况

2024 年 12 月第 1 周 1 个疑难工单未办结，12 月第 3 周 1 个疑难工单未办结，12 月第 4 周 2 个疑难工单未办结（已在往期通报中列出），热线将持续进行关注。

抄送：市长、副市长、秘书长。

市政府副秘书长、办公室副主任。

各行政委员会，市政府各局、委、办，昆仑经济技术开发区管委会。

格尔木市人民政府办公室

2024 年 12 月 31 日印发
